

COMUNE DI VIBO VALENTIA

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE, PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI ON-LINE

(Art. 24, comma 3-bis del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito in L. 11 agosto 2014 n. 114)



ID Documento: **SIC 00001-RR**

Comune di Vibo Valentia

Versione Documento: **0.0**

SOMMARIO

1	PREMESSA	3
1.1	<i>Il contesto</i>	3
1.2	<i>Trasparenza amministrativa</i>	4
2	OBIETTIVI	6
2.1	<i>Condivisione degli scopi e degli obiettivi</i>	6
2.2	<i>La pianificazione</i>	6
3	IL SISTEMA ORGANIZZATIVO	7
3.1	<i>Lavorare per progetti</i>	7
3.2	<i>La regolamentazione</i>	7
3.3	<i>I processi</i>	8
4	ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE	9
5	OBIETTIVI DEL PIANO	10
6	INDIVIDUAZIONE DELLE PROCEDURE	10
7	ATTIVITÀ PER L'ATTUAZIONE DEL PIANO	11
7.1	<i>Formazione e affiancamento del personale</i>	11
7.2	<i>Informazione dell'utenza – Competenze digitali – riduzione del digital divide</i>	12
7.3	<i>Change management</i>	12
8	REVISIONE DEL PIANO	13
9	CONCLUSIONI	13

1 Premessa

1.1 Il contesto

L'art. 24, comma 3-bis del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito in L. 11 agosto 2014 n. 114, prevede che entro 180 giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione, le Pubbliche Amministrazioni devono approvare un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che permetta la compilazione on line dei moduli con autenticazione realizzata con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cittadini ed imprese, la cui fase di avvio è fissata ad aprile 2015.

Ogni sistema comunale non nasce nel deserto, ma in una struttura e in un territorio dove sono presenti altri servizi, strutture, persone ecc. che in modo diretto o indiretto possono avere a che fare con lo stesso.

L'esistenza di varie entità, sia che siano servizi sia che siano persone, presuppone l'esistenza di un sistema di relazioni, modi comportamentali, confini e limiti più o meno esplicitati, più o meno consapevoli. L'avvento di un nuovo progetto comporta sempre una specie di terremoto relazionale, l'apertura di un nuovo servizio comporta la definizione dei rapporti che si dovranno avere con questo e, di conseguenza la ridefinizione dei rapporti con tutti gli altri.

Il primo lavoro da fare è definire e conoscere in modo approfondito il contesto e il sistema di relazioni che il servizio sottende, attiva e ridefinisce.

Il primo problema operativo è delineare il quadro di riferimento dei servizi e dei soggetti che svolgono attività che hanno o avranno a che fare con l'ente.

Una volta delineato questo quadro di riferimento occorre capire i contesti, le modalità di funzionamento ed in particolare le aree problematiche che caratterizzano questi servizi, occorre cioè costruire un quadro informativo dell'ambiente.

Gli strumenti per fare questo, sono di tipo documentario (progetti, testi legislativi, regolamenti, analisi dell'utenza, ecc.) e di tipo relazionale diretto (incontro con i responsabili e gli operatori dei servizi in questione) e indiretti (colloqui con soggetti che hanno a che fare con i suddetti servizi).

Questo quadro dell'ambiente permette di posizionare in modo concreto la prima casella costruttiva dell'organizzazione: il sistema delle alleanze e integrazioni funzionali.

Il secondo livello di intervento è l'analisi delle realtà presenti nel territorio che intervengono sulle aree di iniziativa dell'ente. Anche in questo caso gli strumenti operativi sono di tipo documentario e relazionale. Questa conoscenza delle attività ed in particolare dei problemi che investono i diversi settori e argomenti trattati ci danno il quadro del livello informativo a cui bisognerà intervenire e ci indicheranno un primo livello di priorità informativa.

Questo lavoro ci permette di posizionare la seconda casella costruttiva: **la definizione del sistema informativo e le aree prioritarie di intervento.**

Il terzo livello di intervento è rappresentato dalla conoscenza del target di riferimento a cui si rivolge l'ente: i cittadini. Le condizioni di vita ed i problemi emergenti, gli atteggiamenti nei confronti di importanti temi riguardanti la vita pubblica, la percezione nei confronti dei servizi pubblici ecc.

1.2 Trasparenza amministrativa

La costruzione e gestione di un sistema di trasparenza amministrativa è un sistema relazionale che si colloca nel rapporto tra persone e ambiente; dove l'ambiente (Comune) è un emettitore di messaggi rilevanti (output) e le persone costituiscono i recettori degli stessi (input). Il problema da porre è la rispondenza dell'output con l'input, i messaggi, infatti sono spesso ricevuti o interpretati in modo difforme da come sono stati emessi.

I messaggi, le informazioni, seguono un percorso perturbato da una grande varietà di altri messaggi, segnali, informazioni che viene definito come rumore. Il rumore è quindi l'insieme dei segnali e messaggi emessi dall'ambiente che accompagna il messaggio primario e che rischia di disturbare la corretta ricezione dello stesso.

La persona tende a selezionare i messaggi che riceve, ricercando quelli più vantaggiosi o rispondenti alle sue necessità. Conferisce cioè un proprio significato al messaggio, il problema della corretta attribuzione del significato è uno dei problemi maggiori per il corretto funzionamento dell'ambiente informativo e caratterizza fortemente la funzione dell'operatore addetto alla comunicazione.

Il portale comunale della trasparenza deve essere un sistema che conferisce significati alle informazioni, ai messaggi, alle comunicazioni. La corretta rispondenza tra esigenze del pubblico, messaggi e informazioni, la loro interpretazione e significato determina l'efficacia e la complessità del servizio.

Compito della gestione della trasparenza non può essere solo l'assolvimento di un vincolo normativo ma è anche quello di contrastare il rumore, organizzando e strutturando il proprio ambiente informativo in modo funzionale all'assolvimento di questo compito.

In questo modo il sistema informa, cioè si struttura rendendo le persone che lo contattano in grado di misurare, analizzare le possibilità insite nei dati e nelle informazioni acquisite. Attiva cioè un processo di comunicazione a livello sociale, culturale e professionale.

Il sistema deve avere una organizzazione altamente flessibile, che riesce a leggere e strutturare il sistema informativo creando percorsi comprensibili e confrontabili, che pone

una rilevante attenzione allo strutturarsi della relazione tra il suo stesso ambiente e le sue utenze di riferimento.

Quanto si è scritto sul concetto di informazione deve essere inserito in un modello organizzativo basato sulla comunicazione, in quanto solo in essa acquista senso la funzione di un sistema di trasparenza.

L'informazione è trasmessa nella comunicazione e da questa viene trasformata ed adeguata alle capacità di comprensione e di lettura di chi la riceve. La comunicazione non è semplice trasferimento di dati, ma il conferimento di senso all'informazione è creazione di nuova informazione.

La comunicazione presuppone il conferimento di senso e produce un processo di socializzazione tra gli attori della comunicazione stessa. In questa funzione diventano particolarmente rilevanti i linguaggi usati e le modalità di comunicazione in particolare se rapportati alla varietà del pubblico che una struttura basata sulla relazione normalmente affronta. E' quindi la comunicazione l'elemento fondante l'attività e il senso stesso di un sistema di trasparenza, là dove l'informazione è lo strumento e la possibilità dell'incontro e della conoscenza.

Questo processo può diventare una essenziale opzione formativa basata sulla esperienza, sulla capacità di operare rimandi e confronti tra un dato e un altro, sulla capacità di inserire, inquadrare ed eventualmente riorganizzare determinati percorsi amministrativi o di servizio ai cittadini. Il sistema della trasparenza deve recuperare e organizzare le informazioni, costruire percorsi che permettano l'esatta comprensione del funzionamento della propria struttura pubblica di riferimento, garantire l'effettivo accesso alla documentazione pubblica ed alle informazioni individuali, promuovere forme di comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'ente che motivino e sensibilizzino le persone ed i servizi nella ricerca di sistemi e forme che favoriscano una relazione positiva tra amministrazione e utenti. Tuttavia esiste una ulteriore funzione che un servizio di trasparenza deve attivare ed è la motivazione a comunicare da parte della utenza di riferimento.

Il pubblico potenziale a cui si rivolge tale portale è molto eterogeneo e presenta livelli e capacità di comprensione dei messaggi molto diversificata. La comprensione della necessità di acquisire informazioni e di relazionarsi con le diverse strutture e operatori in ambiti rilevanti della propria vita comporta già un buon livello di consapevolezza e un discreto livello di astrazione dalla contingenza quotidiana.

Tale sistema deve quindi essere in grado di raggiungere i propri interlocutori, deve cioè motivare le persone (ma anche il personale del proprio ente) a comunicare. Per garantire la comunicazione l'ente progetta e pianifica una propria strategia che prevede l'utilizzazione

dei mezzi di comunicazione che trova nella realtà circostante. Il sistema della trasparenza deve promuovere comunicazione assolvendo così ad una precisa funzione sociale che lo rende punto di congiunzione tra i cittadini e la (le) strutture pubbliche che compongono il quadro delle realtà.

2 Obiettivi

2.1 *Condivisione degli scopi e degli obiettivi*

La strategia della conoscenza precedentemente descritta ci porta, come abbiamo visto, ad avere contatti approfonditi con una serie di operatori responsabili di servizi e attività. Le informazioni così ottenute possono essere positivamente utilizzate al fine di passare dal livello della conoscenza al livello delle possibili collaborazioni.

Le informazioni e le conoscenze acquisite dovranno essere confrontate e riformulate in modo da diventare nuova informazione e conoscenza di ritorno per le persone contattate. E' importante, in una attività di pubbliche relazioni, garantire il ritorno alle fonti del complesso delle informazioni acquisite e delle valutazioni condotte. Questa rielaborazione in progress delle idee, delle conoscenze e dei progetti è particolarmente efficace per avviare un processo di condivisione, confronto costruttivo, dell'analisi della realtà e dei suoi bisogni.

E' all'interno di questo sistema di comunicazione che va introdotto il progetto di informatizzazione, come progetto che nasce e si struttura sulla base di una attenta e condivisa analisi dei bisogni, che mira ad aiutare, integrare e ottimizzare i servizi esistenti.

Solo evitando la proposizione di progetti, di qualsiasi progetto, come fatti precostituiti, avulsi dalla realtà è possibile definire processi di collaborazione ed integrazione tra servizi e soggetti diversi.

Il risultato di questo lavoro porta alla individuazione di precise direzioni di lavoro:

- definire gli obiettivi generali e di breve, medio e lungo periodo di lavoro comune;
- controllare e verificare il raggiungimento di tali obiettivi, la loro coerenza, i problemi generali;
- favorire il raccordo tra i diversi settori, servizi ed operatori coinvolti;
- favorire il collegamento con le fonti informative ed il reperimento delle informazioni;
- attivare le opportune relazioni con gli organismi di coordinamento e di direzione.

2.2 *La pianificazione*

Pianificare vuol dire decidere cosa fare e chi deve fare, cioè formulare piani al fine di indirizzare l'azione amministrativa secondo obiettivi generali e particolari, tali da conseguire la migliore congruenza fra le risorse impiegate ed i bisogni soddisfatti dei cittadini.

Il processo di pianificazione che prende il suo avvio mediante la definizione di strategie è centrato sulla realizzazione di un coacervo di servizi estremamente diversificati, la cui gestione è affidata ai singoli centri di responsabilità. Quindi è necessario attivare le maggiori sinergie possibili tra le varie attività e rendere il processo decisamente interfunzionale, ossia far partecipare all'elaborazione tutti i macrocentri di responsabilità che in seguito dovranno mettere in pratica gli indirizzi di piano, non in un'ottica monofunzionale, ma attraverso gruppi di lavoro, per ottenere la massima condivisione degli obiettivi di fondo. Infatti, è decisiva la partecipazione dei maggiori attori alla pianificazione, ciò comporta influssi positivi sulla coerenza dell'intero processo e sulla possibilità di realizzazione pratica degli obiettivi di medio-lungo termine.

3 Il sistema organizzativo

3.1 Lavorare per progetti

Lavorare per progetti è l'atteggiamento manageriale più adeguato e significa soprattutto avere la capacità di individuare i bisogni reali, saperli analizzare e saper proporre soluzioni efficaci, all'interno di vincoli organizzativi, economici e temporali. Anche la pubblica amministrazione dovrebbe sempre più orientarsi a lavorare in questa ottica. Se ciò avvenisse su larga scala rappresenterebbe una garanzia nel rispetto dei tempi, dei costi e della qualità delle opere pubbliche e dei servizi. La lentezza con cui questa scelta manageriale viene introdotta nella Pubblica Amministrazione non indica assolutamente una sua inapplicabilità o inutilità in tale contesto, ma conferma soltanto l'esistenza di incrostazioni culturali e di rigidità burocratiche che impediscono una organizzazione più adeguata ai tempi.

Lavorare per progetti significa gestire un processo di cambiamento incrementale o strutturale, attraverso una logica organizzativa che privilegia la soluzione pianificata e scientifica dei problemi piuttosto che l'improvvisazione. Quindi significa pertanto avvalersi di un processo metodologico definito da regole, responsabilità, tecniche di lavoro, strumenti di previsione e di controllo.

3.2 La regolamentazione

Il riconoscimento della rilevanza degli atti normativi degli Enti Locali, (intesi come statuti e regolamenti) grazie agli innovati articoli 114 e 117 comma 6 della Costituzione, rilancia i processi "per fare bene le regole".

In questa prospettiva, "valorizzata" anche dalle indicazioni in materia di potestà normativa contenute nell'art. 4 della legge 131/2003, le amministrazioni sono chiamate a intervenire

su statuti e regolamenti per renderli più chiari, più facilmente applicabili e interpretabili, più “forti” nei processi regolativi e sono destinati a qualificare e valorizzare le funzioni amministrative.

In attuazione di questi principi ispiratori, gli enti locali sono chiamati a porre tra i propri obiettivi la revisione degli assetti normativi secondo il principio del contemperamento degli interessi pubblici primari con gli irrinunciabili interessi all'economicità dell'azione amministrativa e alla ragionevolezza dei vincoli imposti a cittadini e imprese.

Dal punto di vista metodologico ciò implica la necessità di porsi le classiche domande: “chi?”, “perché?”, “quando?”, “dove” e “come”, e quindi quale sia il livello di governo ottimale per disciplinare la materia; se l'intervento normativo sia necessario e attuale; se la questione sia definita correttamente; se lo strumento regolamentare sia il miglior modo per disciplinare la materia (o se sia preferibile l'adozione di misure diverse, ad esempio organizzative); se esiste una base legale per introdurre la nuova norma; quali siano i benefici ed i costi, sia in termini sociali che in termini economici, della nuova norma per i cittadini, per le imprese e per l'amministrazione; se vi possa essere una produzione di effetti trasparenti per la società. Nondimeno occorre chiedersi se la norma sia chiara e comprensibile da parte dei destinatari. La qualità formale dei testi normativi (il “come” si prescrive un determinato comportamento), è infatti requisito indispensabile, ancorché spesso sottovalutato, affinché il contenuto dei medesimi (il “cosa” si prescrive) possa essere correttamente compreso ed applicato.

3.3 I processi

Le informazioni della misurazione e del controllo delle performance possono essere capite solo in riferimento ad alcuni modelli sottostanti i processi organizzativi. In altre parole, l'organo amministrativo deve capire i processi tramite i quali gli input sono convertiti in output. Tutti i processi organizzativi possono essere scomposti in:

1. Input, quali informazioni, materiale, energia, lavoro e servizi di supporto che sono necessari per creare un prodotto o un servizio;
2. Un processo di trasformazione, che impiega questi input per creare o mantenere qualcosa di valore;
3. Output, sotto forma di prodotti intermedi o finali o di servizi.

L'organizzazione è responsabile di assicurare che:

1. Gli input siano appropriati ai compiti prescritti e siano adeguati ai termini di qualità e quantità;
2. Il processo di trasformazione sia efficiente;

3. Gli output rispettino le specifiche richieste.

4 Organizzazione dell'Ente

Il Comune di Vibo Valentia è dotato di un sistema informatico che copre solo parzialmente le necessità di automazione di parte dei servizi dell'Ente.

In particolare di recente l'ente si è dotato di un sistema di protocollo elettronico e del sistema di gestione del *workflow* documentale utilizzati, al momento, per la gestione e l'assegnazione dei documenti e per la produzione e la pubblicazione degli atti amministrativi. Entrambi i sistemi rivestono un ruolo fondamentale nella gestione dei procedimenti amministrativi, in quanto nei processi di implementazione di tale piattaforma dovrà essere prevista sia la possibilità di rilasciare registrazioni di protocollo che l'utilizzo del sistema di workflow che consente di far fluire le pratiche attraverso le varie strutture dell'Ente.

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione dei "documenti informatici". Allo stato attuale il Comune di Vibo Valentia non è attrezzato per tale gestione. Alla luce della notevole mole di documenti che dovranno essere gestiti con l'introduzione della sopraccitata piattaforma e con le nuove regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013- , la conservazione dovrà essere organizzata sia per la fatturazione elettronica che per tutti gli altri documenti, in modo da arrivare ad una importante dematerializzazione.

Gli uffici informatizzati ad oggi, quantunque con sistemi comunque eterogenei, con parziale condivisione dei dati sono:

- Ufficio SIC (Gestione sito Web Istituzionale);
- Ufficio protocollo;
- Ufficio Albo pretorio;
- Ufficio di segreteria, atti amministrativi;
- Ufficio per la gestione giuridica e contabile del personale;
- Uffici finanziari;
- Ufficio patrimonio;
- Suap
- Ufficio tributi;
- Ufficio Polizia municipale;
- Biblioteca comunale;
- Ufficio anagrafe;
- Ufficio elettorale;

- Ufficio di stato civile;
- Ufficio leva;
- Ufficio Acquedotto.

Per ciascuno dei software gestionali oggi utilizzati dovrà essere condotta un'attenta analisi al fine di realizzare una piattaforma unica di gestione condivisa, che possa uniformare dati e procedure amministrative.

5 Obiettivi del piano

Il Comune di Vibo Valentia, oltre a rendere disponibili sul proprio sito internet i modelli e formulari per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, dovrà anche programmare e progettare una completa informatizzazione delle procedure in modo da consentire la compilazione, la presentazione, la gestione ed il monitoraggio delle singole fasi direttamente on line. Le procedure dovranno essere adeguate in modo da consentire pertanto il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Con il D.P.C.M. 24 ottobre 2014 è stato attuato l'articolo 64 del Codice dell'amministrazione digitale, individuando le regole di riferimento dello SPID, il quale, in alternativa all'utilizzo della carta di identità elettronica e della carta nazionale dei servizi, permette agli utenti di accedere ai servizi in rete messi a disposizione dalla pubblica amministrazione.

6 Individuazione delle procedure

Il comune di Vibo Valentia solo di recente ha avviato il censimento dei procedimenti amministrativi, così come richiesto dall'articolo 35, comma 1, del D.Lgs. n. 33/2013, che costituisce il punto di partenza per l'elaborazione del piano di informatizzazione delle procedure.

L'attività di censimento è stata avviata a livello di singolo settore al fine di verificare, tra l'altro e per ciascuna tipologia di procedimento avviabile ad istanza di parte, lo stato di gestione attuale e le azioni concrete da porre in essere nei prossimi mesi per pervenire, oltre alla gestione tradizionale, anche ad una gestione completamente informatizzata del procedimento.

Gli esiti di tale censimento, ancora parziale, sono riportati nell'allegato 1 del predetto piano, vers. 0.0. Per ciascuno dei procedimenti amministrativi censiti vengono evidenziate:

1. Lo stato di gestione attuale;

2. Le azioni necessarie per raggiungere l'obiettivo della completa digitalizzazione della procedura;
3. Le tempistiche previste per l'adeguamento.
4. Il flusso procedurale – documentale

Il predetto allegato sarà oggetto di successive revisioni via via che saranno censiti i procedimenti mancanti e definito il percorso per la digitalizzazione degli stessi .

7 Attività per l'attuazione del piano

Ogni unità organizzativa (settore) procederà ad attuare quanto previsto dal presente piano per i procedimenti di propria competenza, sotto il monitoraggio del Responsabile della Trasparenza e con la collaborazione del servizio informativo (SIC) del Comune.

7.1 Formazione e affiancamento del personale

Come evidenziato nei paragrafi precedenti, l'utilizzo di una piattaforma per la presentazione e il monitoraggio on line delle istanze degli utenti, rappresenta oltre ad una ambiziosa sfida informatica, anche un radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente.

Dal punto di vista organizzativo, gli impiegati dell'Ente dovranno modificare il loro approccio ai procedimenti amministrativi oggi connesso in modo radicale all'utilizzo della carta e di tutte le azioni che ad essa sono legate (firma tradizionale, molteplici copie dello stesso documento, invio attraverso posta ordinaria, etc). L'assolvere i propri compiti, per un impiegato di oggi, consiste nello smaltire il numero di documenti cartacei ad esso assegnati. E' quindi immediato immaginare che (soprattutto nella fase transitoria) possano coesistere diverse tipologie di pratiche, quella cartacee, e quelle invece completamente informatizzate. Uno dei grandi sforzi che dovranno essere compiuti, sta proprio nell'inculcare nel "*modus operandi*" dell'impiegato, che il documento informatico ha valore proprio in quanto informatico, e che quindi non deve in alcun modo essere trasformato in qualcosa di cartaceo. Viceversa anziché lo snellimento delle procedure, si otterrebbe l'effetto esattamente contrario. Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati dovrà essere erogata opportuna formazione non solo specificatamente per l'utilizzo della piattaforma in argomento, ma anche per fornire il necessario *know how* ai dipendenti per l'utilizzo degli strumenti informatici di base oggi poco impiegati: firme elettroniche, PEC, digitalizzatori, timbri temporali, etc.. Un'altra fase delicatissima sarà quella legata al kick off del sistema. Poiché spesso si tratta di attività completamente nuove dovrà essere prevista una notevole attività di affiancamento agli impiegati almeno durante la fase di startup.

7.2 Informazione dell'utenza – Competenze digitali – riduzione del digital divide.

Un ruolo fondamentale nella radicale trasformazione del colloquio tra P.A. e utenza è affidato al livello di fiducia e alla semplicità che le piattaforme per la presentazione di pratiche *on line* riusciranno a garantire all'utenza, sia essa impresa, professionisti o semplici cittadini.

Dovranno pertanto essere previste delle azioni informative e formative destinate proprio all'utenza. In tale attività svolgeranno un ruolo fondamentale tutte quelle organizzazioni che, spesso, si fanno da tramite tra la P.A. e l'utenza come caf, ordini professionali, federazioni consumatori, etc.. Specifiche azioni formative e informative dovranno anche riguardare gli studenti delle scuole medie superiori, che essendo più vicini alle problematiche dei genitori si possono fare da tramite per trasferire il *know how* necessario all'utilizzo della piattaforma per la presentazione e il monitoraggio delle pratiche *on line*.

Ove possibile dovrà essere prevista una hot line telefonica (prevedibilmente a cura dell'ufficio URP) a servizio dell'utenza così da poter garantire il necessario clima di fiducia verso i nuovi strumenti di colloqui con la P.A.

Infine, al fine di mitigare il più possibile il digital divide, che spesso coincide con le diverse generazioni dei cittadini, potranno essere previste delle postazioni all'interno dell'URP che consentano a chi non è dotato di un computer o che non ha le sufficienti conoscenze informatiche, di poter beneficiare dei servizi messi a disposizione dal presente piano.

7.3 Change management

Da quanto descritto nei paragrafi precedenti è evidente che se la sfida informatica relativa alla realizzazione del presente piano è ambiziosa, molto più arduo è il cambiamento che dovrà essere impresso nei processi produttivi dell'Ente.

Tali processi produttivi dovranno essere completamente riscritti, si pensi solo ad esempio a abitudini secolari quali: l'archiviare un documento in un fascicolo che sarà sostituito dal riversamento del documento informatico nel sistema di conservazione, o alla firma manuale sostituita dai sistemi di firma elettronica. Ciò, non solo per pochi dipendenti, come oggi accade, ma bensì per tutto il corpo dipendente.

Dovranno essere riscritti buona parte dei regolamenti oggi in uso all'Ente, almeno nelle parti che prevedono le istanze di parte e l'emissione di documenti verso l'utenza.

Proprio in virtù dei cambiamenti di competenze degli impiegati, dovrà essere rivista la redistribuzione del personale, e il potenziamento delle strutture informatiche. Quest'ultime saranno sottoposte a particolari stress dovuti all'introduzione di nuovi strumenti da gestire e controllare (riversamento nei sistemi di conservazione, gestione dei sistemi di *workflow*,

nuovi sistemi, nuove problematiche legate alla sicurezza informatica, etc) e una quantità enormemente superiore di assistenza informatica da erogare ai colleghi in merito all'utilizzo dei nuovi sistemi informatici.

Il *change management* è di fatto il maggiore dei “fattori critici di successo” di tale operazione. E' pertanto indispensabile costituire un gruppo di lavoro formato dal Segretario generale, dai Dirigenti, dal Responsabile dei sistemi informatici che possa dettare le linee guida del cambiamento e soprattutto supervisionare il buon andamento delle operazioni di trasformazione dei processi produttivi dell'Ente.

8 Revisione / Integrazione del piano

Il presente PIANO è soggetto a revisioni e o integrazioni in caso di:

- Implementazione dei flussi procedurali ad esito del censimento dei procedimenti in corso di rilevazione
- Intervenute esigenze sollecitate all'interno dell'Ente;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (riassetto territoriale, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del PIANO tali da modificarne l'impianto di quanto contenuto nel piano in vigore.

9 Conclusioni

Alla luce di quanto sino ad ora espresso appare chiaro che l'introduzione della piattaforma per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la Gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese, non è assimilabile a nessuna, per difficoltà e proporzioni, delle operazioni di informatizzazioni sino ad oggi condotte all'interno di un Comune.

Il vasto ambito di intervento, la totalità degli uffici coinvolti, il numero di personale da formare, il numero di applicativi e framework da collegare, la quantità di nuovi strumenti da usare, rendono estremamente ambizioso e difficoltoso la realizzazione del sistema previsto dal presente piano.

Per tale motivo nelle successive fasi di sviluppo dovranno essere coinvolte tutte le strutture di comando dell'Ente al fine di collaborare nella stesura del progetto esecutivo e assicurare una buona riuscita dell'iniziativa.